



RESOLUCION EXENTA IF/Nº 275

SANTIAGO, 05 ABR. 2012

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 110, números 3, 4 y 13; 112; 127; 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y la Resolución SS/N° 9, de 16 de enero de 2012 de esta Superintendencia, y

CONSIDERANDO:

1. Que, es función de la Superintendencia de Salud, a través de esta Intendencia velar porque las instituciones de salud previsional cumplen con las leyes e instrucciones que les rigen.
2. Que, en el ejercicio de tal función, entre los días 28 y 30 de julio de 2011, se programó hacer una fiscalización a la Isapre Cruz Blanca S.A., con el objeto de examinar el cumplimiento de la garantía de oportunidad.

Dicha visita fue comunicada a la aseguradora mediante correo electrónico de fecha 17 de junio de 2011.

En dicho examen, esta Superintendencia pudo constatar que los antecedentes proporcionados al momento de la fiscalización fueron insuficientes para dar cuenta del cumplimiento de la garantía de oportunidad por parte de la Isapre.

En virtud de lo anterior, con fecha 29 de junio de 2011, el fiscalizador levantó un acta en la que se dejó constancia que la Isapre se comprometía a remitir a esta Superintendencia los documentos necesarios para efectuar la fiscalización. Por parte de la aseguradora, el acta fue suscrita por la Sra. Susana Jorquera, Jefa del Departamento de Beneficios.

Si bien, el 6 de julio pasado, se recibieron algunos documentos, la referida fiscalización se ejecutó parcialmente, ya que de un total de 158 garantías a revisar en 70 de ellas no fue posible su evaluación (44,3%), por cuanto la información remitida no era completa ni concluyente para certificar el otorgamiento de las prestaciones que conforman la garantía de oportunidad en los casos fiscalizados.

En síntesis, de la revisión realizada se constataron 22 garantías de oportunidad otorgadas de manera retrasada de acuerdo a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 1/2010 del Ministerio de Salud, las que fueron detalladas mediante Ord. IF/N° 7021, del 27 de septiembre de 2011.

3. Que esta Autoridad Administrativa a través del Oficio IF/N° 7444, de 11 de octubre de 2011, formuló cargos a la Isapre Cruz Blanca S.A., por no haber adoptado las

medidas tendientes a facilitar el proceso de fiscalización realizado el mes de junio de 2011, dificultando con ello la labor de los funcionarios de esta Superintendencia.

4. Que estando dentro de plazo, la Isapre Cruz Blanca S.A., formuló sus descargos mediante presentación de fecha 27 de octubre de 2011.

En su presentación, refiere que tiene una trayectoria que se caracteriza por un espíritu de colaboración con las funciones de la Superintendencia de Salud y por un estricto respecto de las potestades que ésta detenta.

Aduce, que para un adecuado desarrollo del proceso de fiscalización, estimó que los fiscalizadores debían tener acceso a la información requerida mediante la aplicación GES-CAEC que contiene: Antecedentes administrativos de cada caso, fechas de creación del folio GES y estados; bitácora que contiene registro de los antecedentes recopilados de los contactos y gestiones con el prestador y clínicas, los informes médicos digitalizados, las cartas escaneadas del cliente y respuestas de solicitudes cuando corresponde; cartola de cuenta corriente con canastas y fecha de emisión de las prestaciones; y además, acceso a la Base de Prestaciones. Refiere, que todo lo anterior estuvo disponible para los fiscalizadores el día 28 de junio de 2011, fecha que además, para facilitar la fiscalización se había preparado una extracción de la información de prestaciones otorgadas por GES a los casos solicitados y copia de formulario de solicitud GES Formulario N° 1 y Formulario N° 2.

A continuación, señala que el día de la fiscalización se le entregó a los fiscalizadores la información extraída, más planilla de revisión de casos y gastos que se había elaborado. Ellos, explica, ingresaron a los sistemas informáticos de la Isapre, disponiéndose la asistencia de personal del área GES para responder y entregar material adicional que se requiriese. Luego de un tiempo de revisión, los fiscalizadores le informaron que ellos no inspeccionarían las planillas ni información del sistema y que necesitaban los respaldos médicos impresos, y en caso de que la garantía se cumpliera con una cirugía, requerían la entrega de los programas médicos físicos.

Por lo anterior, se procedió a imprimir los documentos a la brevedad, y de lo que estaba en bodega se requirió su envío inmediato. Los fiscalizadores le informaron que se retirarían y que preferían que la Isapre reúna lo solicitado, para volver al día siguiente para continuar, puesto que falta mayor información de los prestadores en algunos casos.

Refiere, que el día 29 de junio pasado, a primera hora de la mañana, envió por correo electrónico a los fiscalizadores información de las cartas enviadas por las Isapre a los prestadores, instándolos a aportar mayores antecedentes de los casos a raíz del nuevo Decreto.

No obstante lo comprometido, el día 29 de junio de 2012 los fiscalizadores no concurrieron a continuar la actividad, razón por la cual consultó a la Superintendencia los motivos de la ausencia. Al finalizar el día, se presentaron otros fiscalizadores junto al fiscalizador Marcelo Mansilla, quienes no accedieron a recibir el material, dando término a la fiscalización y dejando un acta solicitando nuevos documentos que en ella especifican, fijando un plazo de quinto día hábil siguiente para la entrega de los antecedentes, a lo que la Isapre dio fiel cumplimiento.

En otra línea de argumentos, señala que todo proceso de fiscalización debe tener un objetivo general y requiere de una metodología de trabajo que comprende la selección de muestras, recopilación de información, procesamiento de información, visitas in situ, tiempo que demandarán; criterios o estándares por los que se medirán los resultados y las conclusiones que de ellos puedan extraerse. Al efecto, antes de la fiscalización el objetivo estaba claro para la Isapre, ya que se les hizo saber que la fiscalización pretendía verificar el cumplimiento de la garantía de oportunidad en una muestra de casos. En cambio no existió esa claridad en cuanto a la metodología a emplear. De este modo, la Isapre preparó la

Información extraída, planilla de revisión de casos y gastos que se habían elaborado.

Por consiguiente, estima que no ha incurrido en las conductas constitutivas de los cargos que se le formulan; ya que siempre adoptó las medidas tendientes a facilitar el proceso de fiscalización, y por lo mismo no ha dificultado la labor de los funcionarios de esta Superintendencia, cuyas atribuciones conoce y respeta.

Refiere que la normativa no contiene ninguna de las figuras que diga relación con la insuficiencia que se le reprocha, ya que habiendo sido requerida inicialmente la información en forma genérica y sin exigir en concreto un formato especial, los funcionarios de la Isapre legítimamente y de buena fe pudieron interpretar que la recopilación de antecedentes y los formatos que la contenían y que indica, estuvieron disponibles para el día pre fijado eran suficientes. Dicho de otra forma, indica, que sin que mediara un requerimiento específico, preciso y determinado, del que sólo con ocasión del acta de fecha 29 de junio de 2011 conoció esa Isapre, era perfectamente legítimo estimar que la forma en que se preparó la información requerida cumplía a cabalidad con el deber de facilitar la fiscalización. Tanto es así, que requerida en forma específica y determinada la información se entregó en la oportunidad y de la forma requerida sin que se haya reprochado falta de cumplimiento en el plazo fijado por el fiscalizador en el acta de fecha 29 de junio.

5. Que, en primer término cabe recordar que el inciso 3 del artículo 110, del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud dispone que, para el cumplimiento de sus funciones, la Superintendencia de Salud "... podrá solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de la fiscalización, sin alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado. Salvo las excepciones autorizadas por la Superintendencia, todos los libros, archivos y documentos de las entidades fiscalizadas deberán estar permanentemente disponibles para su examen en la sede principal de sus negocios".

Por su parte, el Capítulo IX de Procesos de Fiscalización de la Superintendencia de Salud a las Isapres y Fonasa, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, dispone que "Las Isapres deberán permitir a los fiscalizadores la inspección de toda la documentación que les sea requerida, evitando dilaciones en la entrega", complementando más adelante que, "es deber de las Isapres adoptar las medidas tendientes a facilitar los procesos de fiscalización, evitando conductas que puedan impedir o dificultar las fiscalizaciones que se lleven a cabo por funcionarios de esta Superintendencia".

- 6.- Que, en dicho contexto necesariamente cabe concluir que la información que tenía preparada la Isapre el 28 de junio de 2011, no era concluyente para la fiscalización, por cuanto decía relación con los montos cancelados por prestaciones requeridas por los afiliados, es decir la cartola de cuenta corriente con las canastas y fecha de emisión de prestaciones.

Ergo, en ningún caso exhibió antecedentes clínicos o administrativos que respaldaran la entrega de las prestaciones, lo cual fue informado a la Sra. Susana Jorquera quien indicó que sería solicitada a bodega para posteriormente imprimir copia de los documentos, los que fueron enviados mediante correo electrónico el día siguiente a las 16:10 hrs.

Así, el mismo 28 de junio de 2011 y tras solicitar explícitamente los referidos documentos, Isapre Cruz Blanca remitió a esta Superintendencia un correo electrónico del siguiente tenor: "Adjuntamos planilla de gastos de casos seleccionados (ambulatorios y hospitalarios). Formularios de solicitud, derivación e informes médicos, de cada caso se entregarán impresos. Se está recopilando información solicitada de Programas Médicos" (Sic).

Lo anterior, deja en evidencia que la documentación aportada al momento de la fiscalización era incompleta por lo que estaba en proceso de recopilación.

En dicho escenario, con fecha 29 de junio de 2011 se dio término a la fiscalización sin poder hacer efectiva la evaluación de los casos, lo que fue consignado en el Acta, junto con el detalle de los documentos que debían remitir a las oficinas de esta Superintendencia, la que fue firmada por la representante de la Isapre, Sra. Susana Jorquera.

Por su parte cabe aclarar, que no correspondía revisar las planillas de gastos por cuanto no tenían relación con el objetivo de la fiscalización y se consultó si existían los respaldos del otorgamiento de las prestaciones, ante lo cual la representante de la Isapre señaló que tenía que solicitarlos a archivo e imprimirlos porque algunos documentos no estaban digitalizados, en ningún momento se exigió tener la documentación impresa como condicionante para efectuar la fiscalización.

En cuanto a la claridad en la metodología, cabe precisar que éste no es un aspecto que afecte la conducta objetiva, por cuanto independientemente como esta Superintendencia evalúa el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad, los antecedentes necesarios para dicha evaluación no estuvieron disponibles al momento de la visita, los que a su vez fueron solicitados con fecha 17 de junio para el día 28 de junio de 2011, disponiendo la asegurada en esa oportunidad de la relación de gastos y bonos de los casos que serían evaluados, información de utilidad para la evaluación de la Garantía de Protección Financiera, la que no era el objetivo de la fiscalización.

7. Que, de los antecedentes antes referidos queda en evidencia que Isapre Cruz Blanca fue avisada con antelación a la fiscalización que debía disponer todos los antecedentes clínicos y administrativos que den cuenta del cumplimiento de las garantías asociadas a cada caso.

Por lo tanto, no se trató de una fiscalización sorpresiva, por lo que Isapre Cruz Blanca pudo haber adoptado las medidas necesarias para contar con los antecedentes que se le solicitaron.

Además, cabe considerar que no se le requirieron antecedentes no asociados al objeto de la fiscalización.

Por su parte, cabe destacar que el Acta de Fiscalización que emitió esta Superintendencia el 29 de junio de 2011, da cuenta que la información no estaba disponible, por lo que se registró que ésta se solicitó pormenorizadamente. Dicho registro se validó con la firma de la Jefa del Departamento de Beneficios, sin observación u objeción alguna.

8. Que en concordancia con lo antes expuesto, la conducta observada a Isapre Cruz Blanca, configura una infracción a su obligación de facilitar la fiscalización, dilatando la entrega de la información requerida, sin adoptar las medidas para permitir su desarrollo, lo que no fue desvirtuado por la Isapre en su presentación de fecha 27 de octubre de 2011.
9. Que, en consecuencia las irregularidades detectadas por esta Superintendencia ameritan ser sancionadas, toda vez que impidieron la fiscalización, esto es, verificar el cumplimiento efectivo de la Garantía de Oportunidad.

Eilo, consta en el informe de fiscalización titulado "Garantía de Oportunidad en Isapres-2011", elaborado por el Subdepartamento de Fiscalización GES con fecha 28 de diciembre de 2011, que en su página 7 refiere lo siguiente: "El 82,6% de garantías no evaluables se concentra en Isapre Cruz Blanca, siendo la razón principal, el no contar con antecedentes que den cuenta del otorgamiento de las prestaciones y el cumplimiento de las garantías evaluadas. Es así que en dicha institución, sólo se pudo evaluar el 51,3% de la muestra originalmente planificada".

10. Que, en mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Cruz Blanca S.A., una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento), por los hechos irregulares descritos en el cuerpo de esta resolución.
2. El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por la Jefa del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.
3. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere al artículo 113 del DFL N°1 de 2005 de Salud, el que puede interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde su notificación.

ANOTESE, CONUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE



INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD.

LA/LB

DISTRIBUCIÓN

- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Intendente de Fondos y Seguros Previsionales
- Subdepto. de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Fuente IP/M*275 del 05 de abril de 2012, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Liliana Escobar Alegria, en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 09 de abril de 2012.

Carolina Cabezas Sánchez
MINISTERIO DE SALUD